

**INFORME DE GESTIÓN**

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

**NOMBRE DE LA INSTANCIA :** Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**NÚMERO Y FECHA  
DEL REGLAMENTO INTERNO :** 4220000-OT-004 Versión 03

**NORMAS :**

- Decreto 69 de 2003, por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
- Decreto 335 de 2006, por medio del cual se estructura la Red CADE – Centro de Atención Distrital Especializados.
- Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá D.C.

**ASISTENTES\* :**(Rol: **P**: Presidente, **S**: secretaria técnica, **I**: integrante, **IP**: invitado permanente, **O**: otros)

Sector	Entidad u Organismo	Nombre	Cargo	Rol	Fecha	Total (en número)
1.Gestión Pública	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Fernando José Estupiñán Vargas	Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía	P /Delegado S	16-10-2019	1
		Jair Imbachi	Subdirector	IP	16-10-2019	1
		Diana Ospina	Directora	IP	16-10-2019	1
		Marcela Martínez	Profesional	O	16-10-2019	1
		Claudia Cardozo	Profesional	O	16-10-2019	1
		Freddy Rincón	Profesional	O	16-10-2019	1
		Edinson Padilla	Profesional	O	16-10-2019	1
		María Cristina Velez	Profesional	O	16-10-2019	1
		Lina Delgado	Profesional	O	16-10-2019	1
		Gina Romero	Profesional	O	16-10-2019	1
		Luz Mery Garzón	Profesional	O	16-10-2019	1
		Jonathan Leguizamon	Profesional	O	16-10-2019	1
		Martha Rivera	Profesional	O	16-10-2019	1
		Viviana Ramírez	Profesional	O	16-10-2019	1

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -  
SECRETARÍA GENERAL

No Radiado: 3-2019-38932

Fecha: 13/12/2019 08:54:37

Destino: OF. PLANEACION

Anexos: Cuatro (4) folios

Copia: N/A

www.secretariagerental.gov.co

Sector	Entidad u Organismo	Nombre	Cargo	Rol	Fecha	Total (en número)
		Edwin Cortés	Técnico Operativo	O	16-10-2019	1
		Dany Agudelo	Profesional	O	16-10-2019	1
		Hernan Taimal	Contratista	O	16-10-2019	1
		Javier Cortés	Profesional	O	16-10-2019	1
		Oscar Velásquez	Profesional	O	16-10-2019	1
		Cristian Medina	Técnico Operativo	O	16-10-2019	1
		Lis Dancy Ávila	Técnico Operativo	O	16-10-2019	1
		Robinson Cruz	Contratista	O	16-10-2019	1
		Nilson Villaló	Técnico Operativo	O	16-10-2019	1
		Gloria Romero	Auxiliar Administrativo	O	16-10-2019	1
		Nelcy Fierro	Profesional	O	16-10-2019	1
		Marcela Fernández	Contratista	O	16-10-2019	1
		Claudia Ruiz	Profesional	O	16-10-2019	1
		Martha Rodríguez	Profesional	O	16-10-2019	1
		Carolina Ávila	Auxiliar Administrativo	O	16-10-2019	1
		Diana Delgadillo	Profesional	O	16-10-2019	1
		Vanessa Gómez	Profesional	O	16-10-2019	1
		Olga Cruz	Profesional	O	16-10-2019	1
		Nubia Elsy Gómez	Profesional	O	16-10-2019	1
		ErneyTulan de	Contratista	O	16-10-2019	1
		Diana Enciso	Asesora	O	16-10-2019	1
		Frank Torres	Profesional	O	16-10-2019	1
		Mery Trujillo	Profesional	O	16-10-2019	1
		Flavio Martínez	Contratista	O	16-10-2019	1
		Hernando Florez	Profesional	O	16-10-2019	1
		Olga Vásquez	Profesional	O	16-10-2019	1
		Sandra Sanabria	Profesional	O	16-10-2019	1
		Norma Sánchez	Profesional	o	16-10-2019	1

Sector	Entidad u Organismo	Nombre	Cargo	Rol	Fecha	Total (en número)
		Sandra Agudelo	Profesional	O	16-10-2019	1
		Rafael Pardo	Profesional	O	16-10-2019	1
		Maria Fernanda Romero	Auxiliar Administrativo	O	16-10-2019	1
		Marcela Serrano	Auxiliar Administrativo	O	16-10-2019	1
		Ricardo Aguilar	Profesional	O	16-10-2019	1
		Cristian Hernández	Profesional	O	16-10-2019	1
		Liliana Aguilar	Profesional	O	16-10-2019	1
		Carol Valenzuela	Profesional	O	16-10-2019	1
		Carlos Bernal	Profesional	O	16-10-2019	1
		Marisol Rozo	Profesional	O	16-10-2019	1
		Jarol Hernández	Profesional	O	16-10-2019	1
		Roberto Carlos Narvaez	Profesional	O	16-10-2019	1
	DASCD	Karol León	Profesional	O	16-10-2019	1
2. Gobierno	DADEP	Alejandra López	Profesional	O	16-10-2019	1
	IDPAC	Grisel Córdoba	Contratista	O	16-10-2019	1
	Secretaría Distrital de Gobierno	Santiago Poveda	Profesional	O	16-10-2019	1
3. Hacienda	Catastro	Ligia González	Gerente	I	16-10-2019	1
	FONCEP	Jimmy Benavides	Facilitador	O	16-10-2019	1
	Lotería de Bogotá	Lilia Sevillano		O	16-10-2019	1
	Secretaría Distrital de Hacienda	Rodrigo Jiménez	Profesional	O	16-10-2019	1
		Jenny Sánchez	Contratista	O	16-10-2019	1
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Astrid Bracho	Directora	I	16-10-2019	1
7. Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte	Ana Chuquen	Profesional	O	16-10-2019	1
	Secretaría de Salud	Beatriz Guerrero	Directora	I	16-10-2019	1

Sector	Entidad u Organismo	Nombre	Cargo	Rol	Fecha	Total (en número)
9. Cultura, Recreación y Deporte	IDPC	Catalina Nagy	Coordinadora	O	16-10-2019	1
	Canal Capital	Carolina Rodríguez	Auxiliar	O	16-10-2019	1
	IDARTES	Viviana Ortiz	Profesional	O	16-10-2019	1
		Yamile Portilla	Contratista	O	16-10-2019	1
10. Ambiente	Secretaria Distrital de Ambiente	Oscar López	Subsecretario	I	16-10-2019	1
		Ana Gual	Coordinadora	O	16-10-2019	1
		Ana Muriel	Defensora del Ciudadano	IP	16-10-2019	1
		Salomón Gutiérrez	Facilitador	O	16-10-2019	1
		Alejandra Franco	Contratista	O	16-10-2019	1
11. Movilidad	IDU	Adriana Bolívar	Contratista	O	16-10-2019	1
		Jhon Suarez	Profesional	O	16-10-2019	1
	UAERMV	Marcela Rodríguez	Contratista	O	16-10-2019	1
12. Hábitat	Secretaria Distrital del Hábitat	Jessica Rodríguez	Contratista	O	16-10-2019	1
		Francine Torres	Contratista	O	16-10-2019	1
13. Mujeres	Secretaria Distrital de la Mujer	Sandra Royá	Subsecretaria	I	16-10-2019	1
		Sara Moreno	Profesional	O	16-10-2019	1
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	UAE Cuerpo Oficial de Bomberos	Cesar Zea	Profesional	O	16-10-2019	1
15. Gestión Jurídica	Secretaria Jurídica Distrital	Adriana Castro	Técnico Operativo	O	16-10-2019	1
Órganos de Control	Personería de Bogotá	Teresa Roa	Profesional	IP	16-10-2019	1
		Adrian Serrano	Personero Delegado	IP	16-10-2019	1
	Veeduría Distrital	Daissy Rodríguez	Profesional	O	16-10-2019	1
		Juan Carlos Rodríguez	Delegado	IP	16-10-2019	1
		Carolina Morales	Contratista	O	16-10-2019	1
		Juan Valdez	Profesional	O	16-10-2019	1

\*Se anexa listado con el restante de los asistentes.

**SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS** 1/1  
**/ SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:**

**SESIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES EXTRAORDINARIAS PROGRAMADAS:** 0/0

**PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB:** Documentos publicados en la web de la entidad que ejerce la Secretaría Técnica:

Normas de creación: Sí  No   
 Reglamento interno: Sí  No   
 Actas con sus anexos: Sí  No   
 Informe de gestión: Sí  No

FUNCIONES GENERALES	SESIONES EN LAS QUE SE ABORDARON DICHAS FUNCIONES	
	Fecha	Se abordó Sí / No
Articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como, velar por mantener estándares de calidad en la Red CADE y la ejecución de funciones y la prestación de servicios que comprometan a los organismos o entidades pertenecientes a diferentes Sectores Administrativos de Coordinación del Distrito.	16-10-2019	Sí
FUNCIONES ESPECÍFICAS	Fecha	Se abordó Sí / No
Realizar el seguimiento de las acciones de articulación adoptadas en la Comisión, para la Gestión de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.	16-10-2019	Sí
Crear mecanismos de difusión de las decisiones tomadas en la Comisión, al interior de cada sector y entidad.	16-10-2019	No
Elaborar y aprobar el plan de acción	16-10-2019	Sí
Rendir los informes de las actividades realizadas cuando lo requiera el sector de Gestión Pública	16-10-2019	Sí
Formular recomendaciones y proponer planes y programas conjuntos, que permitan la excelencia y calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía en el Distrito Capital.	16-10-2019	Sí
Coordinar, orientar y ejecutar conjuntamente los lineamientos estratégicos, tácticos y transversales, producto de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	16-10-2019	Sí

Velar por el mejoramiento continuo del servicio y por su eficaz y eficiente prestación en el Distrito Capital.	16-10-2019	Sí
Coordinar y orientar el modelo de servicio a la ciudadanía en la Administración Distrital, que fortalezca el capital organizacional, el acceso a los derechos y el cumplimiento de los deberes por parte de la ciudadanía.	16-10-2019	Sí
Promover la transferencia de conocimientos y experiencias, mediante el desarrollo de estudios y proyectos conjuntos, en materia de innovación, tecnología, infraestructura, comunicaciones, instrumentos de modernización, buenas prácticas, diálogos colaborativos, unificación de los sistemas de información, herramientas de gerencia, entre otros, aplicables a la prestación del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.	16-10-2019	Sí
Articular y gestionar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional, mediante la ampliación e innovación de los canales de interacción ciudadana, que atienda las necesidades de la población y su territorio.	16-10-2019	Sí
Articular acciones de integración local, regional e internacional en materia de servicio a la ciudadanía.	16-10-2019	Sí
Gestionar la articulación intersectorial para promover el dialogo constante, participativo y transparente con la ciudadanía, a través de escenarios de interacción que afiancen la gobernanza y corresponsabilidad en el ejercicio de formulación, ejecución, seguimiento y control de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	16-10-2019	Sí
Articular las acciones intersectoriales necesarias para la consolidación de una cultura de servicio en el Distrito Capital.	16-10-2019	Sí
Coordinar acciones intersectoriales tendientes a la articulación e implementación de economías de escala, que conlleven a la sostenibilidad de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	16-10-2019	No
Promover escenarios pedagógicos y de interacción permanentes, dirigidos a los actores que intervienen en el servicio a la ciudadanía.	16-10-2019	Sí
Coordinar, orientar y hacer seguimiento, conjuntamente con el Departamento Administrativo del Servicio Civil, a la política de administración de personal y desarrollo organizacional, en materia de servicio a la ciudadanía.	16-10-2019	No

**SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:**

En la sesión de la Comisión Intersectorial realizada en mayo de 2019, se compartió el proceso del Proyecto de Decreto de Servicio a la Ciudadanía, el cual tiene como propósito unificar en un solo decreto todas las normas relacionadas con Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital; en esa sesión quedó como compromiso remitir el preliminar del decreto a las entidades, con el fin de que las mismas realizaran comentarios, este compromiso se cumplió, y las entidades remitieron aportes y sugerencias importantes para la consolidación del documento.

De igual forma, se comentó que se estaba trabajando en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, del cual también se remitiría la versión preliminar a las entidades; este compromiso se cumplió por parte de la Secretaría General y por parte de las entidades, quienes realizaron comentarios varios al documento.

Así mismo, en esa sesión se realizó la presentación del proceso para la publicación del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en ese momento se mencionó que solo estaban pendientes las últimas dos fases del proceso: Pre CONPES y CONPES. Con relación a lo anterior, en la sesión realizada el 16 de octubre de 2016, se informó a los asistentes que ya se había aprobado y publicado el Plan de Acción de la Política, mediante documentos CONPES D.C 03 de 2019.

El Plan de Acción de la Política cuenta con un tiempo de ejecución de 10 años (2019-2028), en los cuales las 31 entidades responsables deberán dar cumplimiento anual a los compromisos adquiridos; de igual forma, este Plan de Acción cuenta con 7 metas resultado y 37 metas producto.

En la Comisión del 16 de octubre también se socializaron las acciones encaminadas a prestar un mejor servicio a la ciudadanía, como la apertura del punto de atención SuperCADE Social, enfocado en la atención de población migrante, así como la próxima apertura del SuperCADE Manitas en Ciudad Bolívar, el cual beneficiará a más de 750 mil ciudadanos, con la oferta de más de 35 entidades.

Igualmente, se compartió el desarrollo de nuevas funcionalidades del SuperCADE Virtual, así como la implementación del Buscador inteligente en la Guía de Trámites y Servicios, y la realización de Facebook live para comunicar a la ciudadanía temas de relevancia en Servicio a la Ciudadanía.

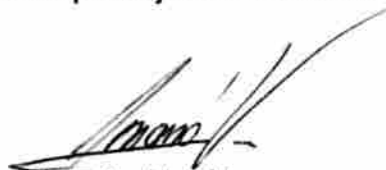
Por último, se divulgó la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital, así como el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía.

**ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:**

La Comisión Intersectorial ha funcionado como instancia de articulación para la formulación y divulgación del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, permitiendo dar a conocer a las entidades la trazabilidad del proceso del Plan de Acción, divulgando su

publicación y la matriz de compromisos adquiridos.  
De igual manera, la Comisión ha propiciado espacios para socializar y dar a conocer nuevas herramientas y documentos disponibles para el uso de las entidades, en aras de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía.

**Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernando Estupiñan Vargas', with a long, sweeping flourish extending to the right.

**Fernando Estupiñan Vargas**  
**Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía**  
**Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC.**